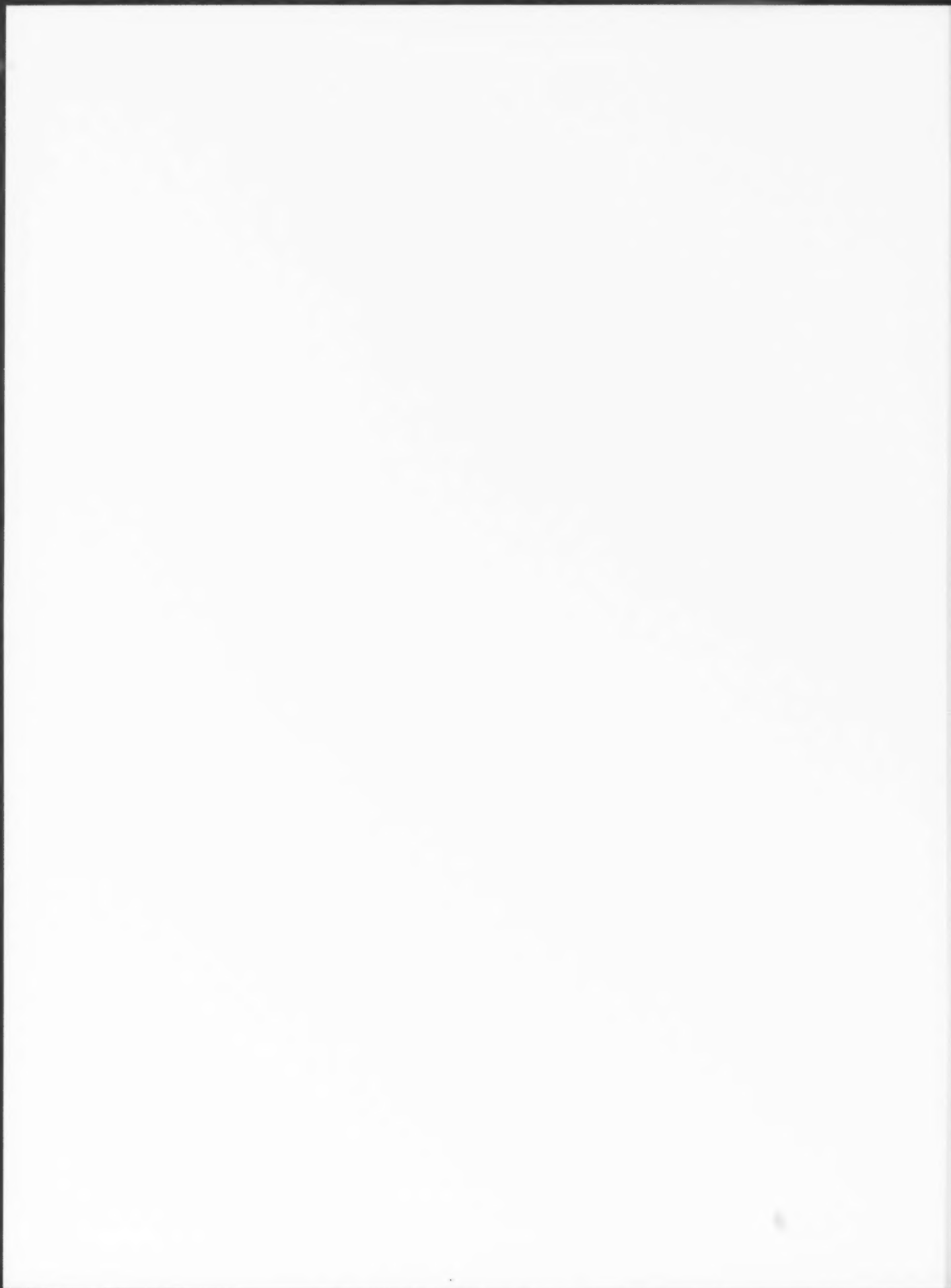


Ontario

LICENCE APPEAL TRIBUNAL

ANNUAL REPORT

2009-10



Office of
the Chair

Bureau du
président

Licence
Appeal
Tribunal

12th Floor
1 St. Clair Ave West
Toronto ON M4V 1K6

Telephone: (416) 314-4260
1 800 255-2214

Fax: (416) 314-4270
(416) 314-6307
1-800-720-5292

Tribunal
d'appel en
matière de permis

12^e étage
1, ave St. Clair ouest
Toronto (Ontario) M4V 1K6

Téléphone : (416) 314-4260
1 800 255-2214

Télécopieur : (416) 314-4270
(416) 314-6307
1 800 720-5292



Ontario

June 29, 2010

The Honourable Harinder Takhar
Minister
Ministry of Government Services
Suite 4320 Whitney Block
99 Wellesley Street West
Toronto, ON M7A 1W3

Dear Minister:

RE: Licence Appeal Tribunal Annual Report

I am pleased to present to you the Licence Appeal Tribunal's Annual Report for fiscal year 2009-10.

Yours truly,

A handwritten signature in cursive script, appearing to read "Lynda Tanaka".

Lynda C. E. Tanaka, B.A., LL.B., FCI Arb., C. Arb., ICD.D
Chair

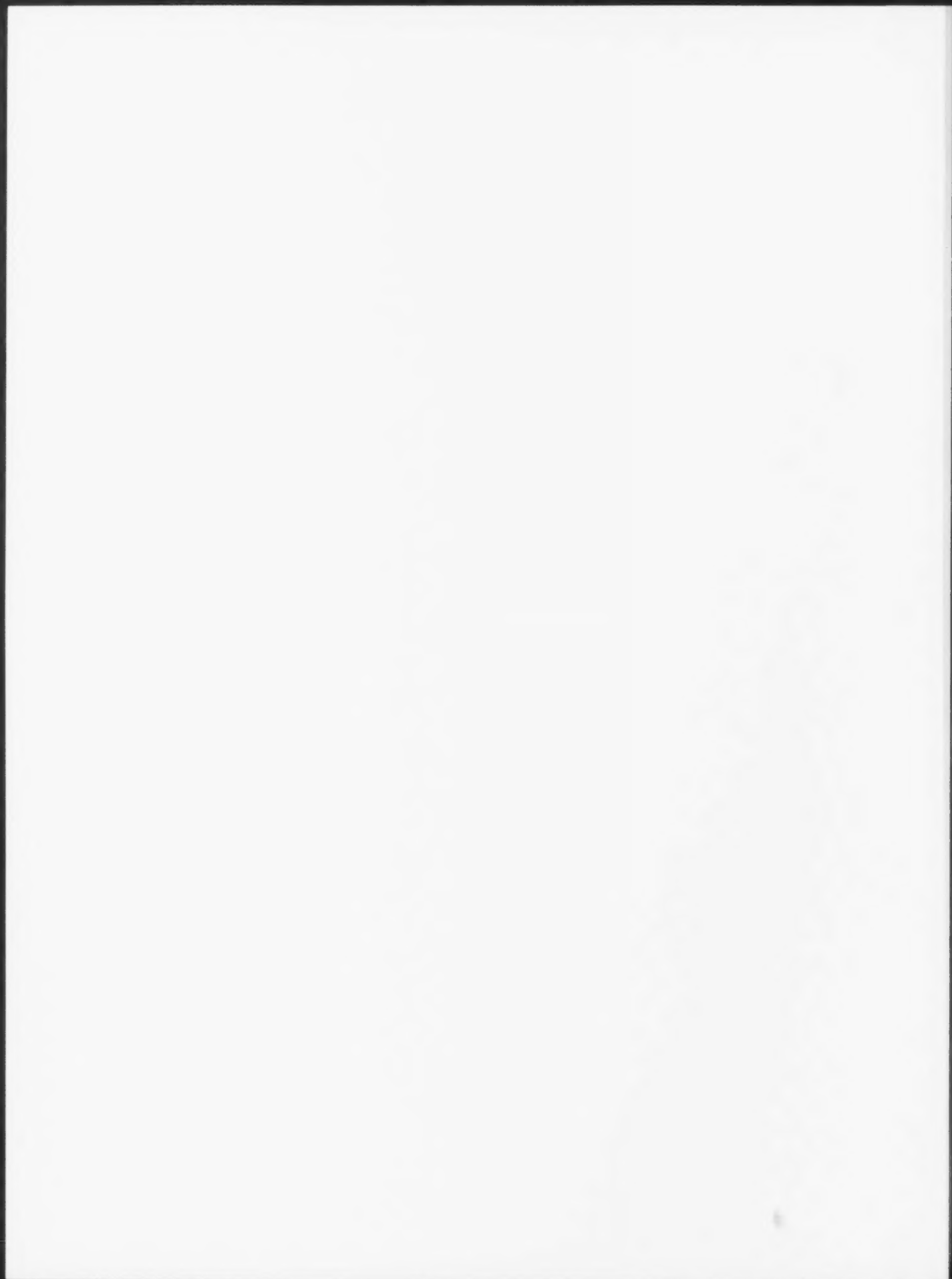
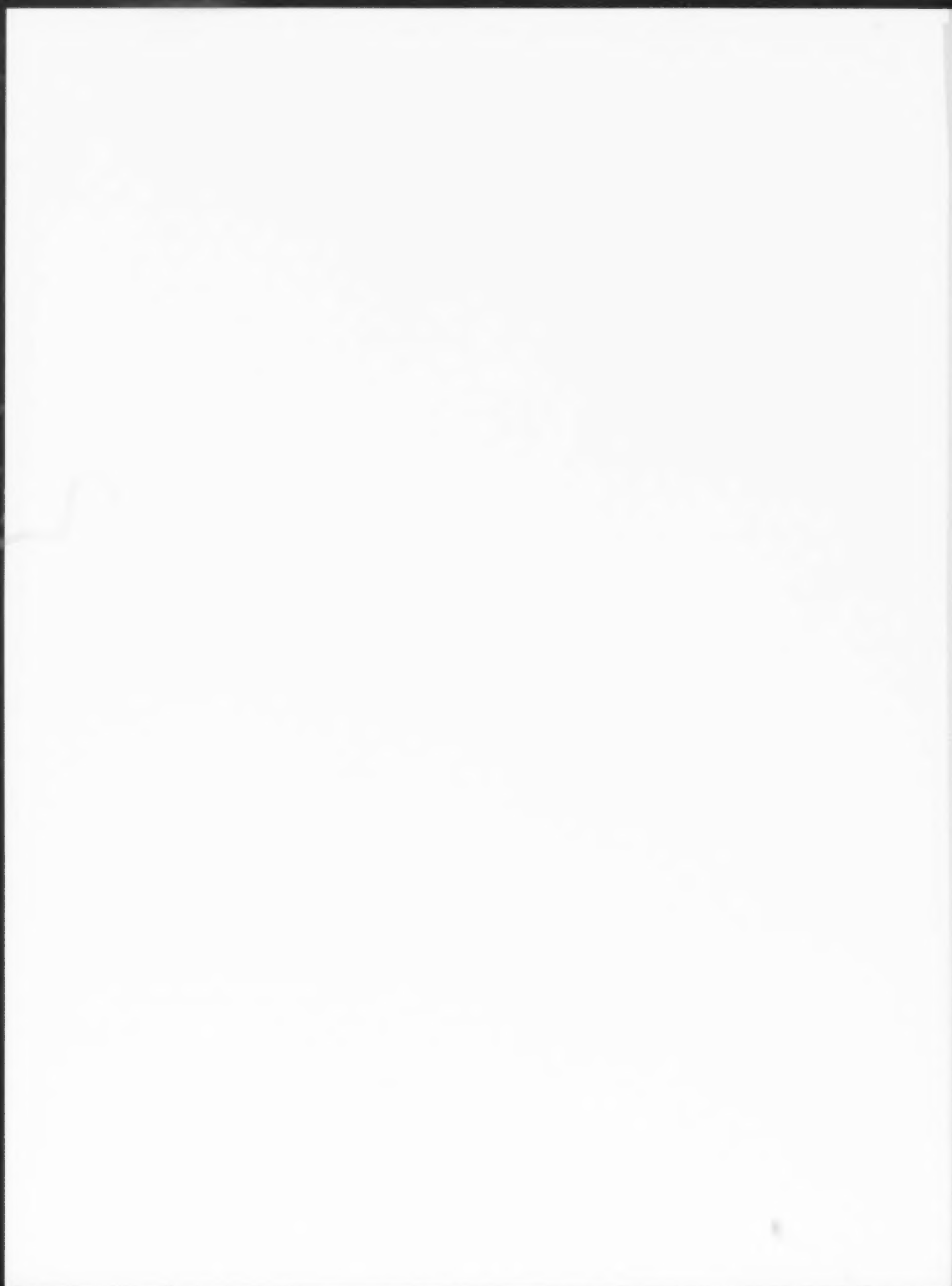


TABLE OF CONTENTS

	Page Number
Message from the Chair	1
Mandate, Jurisdiction and Organization of the Licence Appeal Tribunal	3
Chair, Vice-Chairs and Members of the Licence Appeal Tribunal	6
Performance Targets	7
Operational Performance	9
Financial Performance	14



MESSAGE FROM THE CHAIR

I have the privilege of reporting on the changes and progress that have been achieved this year. I was appointed as Acting Chair in January 2007 and in January 2008 as Chair of the Tribunal. I was reappointed as Chair in January 2010.

The Tribunal recognizes that the cases before it relate directly to the balance between the ability of businesses to operate with the need to provide consumer protection and enforcement of regulatory processes. In the end, the structure is designed to protect consumers, fulfill the intent of the Legislature as set out in the statutes and regulations, and support those businesses that operate with integrity and honesty and in accordance with the law. Therefore the Tribunal must provide timely adjudication of the appeals, and it must do so with existing resources in face of sustained demand for its services.

I wish to express my thanks to the Members of the Tribunal who have given so generously of their time in the public service and who have continued to support my efforts over the past year. Members continued to embrace the changes to the procedures at the Tribunal and engage enthusiastically in improving their skills and knowledge. The Tribunal is fortunate to have so many highly qualified and professional Members.

This report outlines briefly what has been achieved by the Tribunal in the Operational and Financial Performance sections. I wish to draw to your attention some of the more important issues.

The Tribunal's mandate was expanded in 2009-10 to include two newly proclaimed statutes: the *Payday Loans Act, 2008* and the *Motor Vehicle Dealers Act, 2002*. The proposed *Retirement Homes Act, 2010* was introduced in the Legislature on March 30, 2010. If passed, the Tribunal will be the designated appeal body for licensing activities in this newly regulated sector.

I noted in last year's Annual Report on the benefits of the mandatory pre-hearing process. Parties continued to take advantage of the settlement opportunities, and use this process to ensure that they are well prepared for the hearings and are in compliance with the Tribunal's Rules.

In keeping with the government's recent directions for the agency sector, the Tribunal has worked with ministry and other partners to continue to strengthen its internal controls and revise its business practices and processes. The Tribunal's internal financial management framework has been updated to reflect the government's policies on procurement and travel related expenses, as well as agency accountability and transparency.

In January 2010, the Tribunal submitted its accessibility report as required by the *Accessibility for Ontarians with Disabilities Act, 2005*, attesting to full compliance with the Customer Service standards prescribed under that act. All Tribunal staff have

undergone rigorous training on the prescribed requirements, and are well positioned to provide services in accordance with these standards.

The *Public Service of Ontario Act, 2006* imposes on members appointed by the Lieutenant Governor in Council, obligations with respect to conflict of interest and political activity comparable to the obligations imposed on the public sector employees. In March, 2010, following consultations with Tribunal Members and discussions with staff from the Office of the Conflict of Interest Commissioner, the Tribunal submitted its proposed Conflict of Interest Rules to the Commissioner for approval.

In 2009-10, through the introduction of expenditure management measures and new business processes, the Tribunal reduced its overall operating costs by more than 10% compared to those of 2008-09. These base savings will allow the Tribunal to set aside necessary resources to manage its ongoing funding pressures, and to implement a new administrative support structure which is expected to take effect in summer 2010. This new structure will support the Tribunal in its efforts to meet changing business needs, and to continue to modernize its processes to reflect best practices in the tribunal sector.

Lynda C.E. Tanaka, B.A., LL.B., FCI Arb., C.Arb., ICD.D
Chair

THE LICENCE APPEAL TRIBUNAL:

Fair... Impartial... and Efficient

Mandate

The *Licence Appeal Tribunal Act, 1999* created the Tribunal to assume the mandate of its four predecessors: the Commercial Registration Appeal Tribunal, the Licence Suspension Appeal Board, the Private Vocational Schools Review Board and the Child and Family Services Review Board licensing jurisdiction.

The Tribunal's mandate is to provide a fair, impartial and efficient means to appeal decisions concerning compensation claims and licensing activities regulated by several ministries of the provincial government.

These include the Ministry of Children and Youth Services, the Ministry of Community Safety and Correctional Services, the Ministry of Consumer Services, the Ministry of Municipal Affairs and Housing, the Ministry of Training, Colleges and Universities, and the Ministry of Transportation. As an independent adjudicative agency of the Ministry of Government Services, the Tribunal receives appeals, conducts hearings, resolves disputes and renders decisions on compensation claims and licensing activities regulated by these ministries.

Jurisdiction

The Tribunal is subject to the rules of natural justice and the requirements of the *Statutory Powers Procedure Act*. In an effort to protect the public, the specialists appointed to the Tribunal work to conduct fair, efficient and impartial hearings during which they consider all evidence presented and make a decision with written reasons. Most Tribunal decisions are subject to appeal to the Superior Court of Justice (Divisional Court). All Tribunal proceedings are subject to judicial review under the *Judicial Review Procedure Act*.

Appeals to the Tribunal can be made under 22 different statutes. The acronym of each statute and/or type of appeal is provided for easy reference throughout this report.

Statute	Acronym
<i>Bailiffs Act</i>	BA
<i>Building Code Act, 1992, O.Reg. 350/06 (Division C, Sections 3.2, 3.3 and 3.4 only)</i>	BCA
<i>Cemeteries Act (Revised)</i>	CA
<i>Child and Family Services Act</i>	CFSA
<i>Collection Agencies Act</i>	CAA
<i>Consumer Protection Act, 2002</i>	CPA
<i>Consumer Reporting Act</i>	CRA
<i>Day Nurseries Act</i>	DNA
<i>Discriminatory Business Practices Act</i>	DBPA
<i>Film Classification Act, 2005</i>	FCA
<i>Funeral Directors and Establishments Act</i>	FDEA
<i>Highway Traffic Act</i>	HTA
<ul style="list-style-type: none"> • Section 32(5)(b)(i) – Medical • Section 47(1) – Medical and Commercial Vehicle Operator's Registration-Carrier • Section 17(2),(3) – Commercial Vehicle Operator's Registration • Section 48.3(2) – Administrative Driver's Licence Suspension • Section 55.1(3) – Motor Vehicle Impoundment • Section 82.1 – Commercial Vehicle Impoundment and Suspension • Section 95(1) – Motor Vehicle Inspection Licence – Garage 	MED MCVOR CVOR ADLS MVIA CVIS GAR
<i>Intercountry Adoption Act</i>	IAA
<i>Motor Vehicle Dealers Act/Motor Vehicle Dealers Act, 2002</i>	MVDA
<i>Ontario New Home Warranties Plan Act</i>	ONHWPA
<i>Paperback and Periodical Distributors Act</i>	PPDA
<i>Payday Loans Act, 2008</i>	PLA
<i>Post-Secondary Education Choice and Excellence Act, 2000</i>	PSECEA
<i>Private Career Colleges Act, 2005</i>	PCCA
<i>Private Security and Investigative Services Act, 2005</i>	PSISA
<i>Real Estate and Business Brokers Act, 2002</i>	REBBA
<i>Travel Industry Act, 2002</i>	TIA

Organization

The Lieutenant Governor in Council appoints all Tribunal Members and designates one as Chair and some as Vice-Chairs. The Chair is full-time, while the Vice-Chairs and Members are part-time. The Chair provides guidance and leadership to the Vice-Chairs and Members, and is accountable to the Minister of Government Services for the performance of the Tribunal in fulfilling its mandate. This includes carrying out the roles and responsibilities assigned to the Chair by Management Board Directives, the *Licence Appeal Tribunal Act, 1999*, and a Memorandum of Understanding between the Minister of Government Services and the Chair.

Profile of Members

Tribunal Members reside in various parts of the province, are active in community organizations and come from different cultural communities. They are fair, accomplished adjudicators who bring a wealth of experience to the Tribunal. Some Tribunal Members have experience as adjudicators in other federal or provincial tribunals or as Deputy Judges; others have specific training and experience in alternative dispute resolution. The Tribunal also has a number of Members who are legally qualified medical practitioners as required by the legislation to preside on hearings dealing with *Highway Traffic Act* licence issues that relate to medical conditions. All Members designated as Vice-Chairs are lawyers.

In order to serve the public interest in an open and independent manner, it is important to note that Tribunal Members are not employees of the provincial government.

Staff

Tribunal staff are appointed under the *Public Service of Ontario Act, 2006*. The staff complement includes a Chief Operating Officer and Registrar, a Deputy Registrar, an Operations Coordinator, five Hearings Coordinators, an Administrative Assistant and a Receptionist.

The Chief Operating Officer and Registrar manages the day-to-day operations of the Tribunal and provides support to the Chair. Tribunal staff are responsible for supporting various phases of the appeal process, including receiving appeals, scheduling hearings, preparing case-related materials, setting up hearing rooms, coordinating hearings procedures, maintaining records and overseeing the release of decisions.

CHAIRS, VICE-CHAIRS AND MEMBERS OF THE LICENCE APPEAL TRIBUNAL – 2009-10

Chair

Lynda C.E. Tanaka, B.A., LL.B., FCI Arb., C.Arb. ICD.D

Vice- Chair October 5, 2006 to January 23, 2008

Acting Chair, January 24, 2007 to January 23, 2008

Chair, January 24, 2008 to January 23, 2013

<i>Vice-Chairs</i>		<i>Term</i>
Bennett-Martin, Elizabeth	March 19, 2003	- May 12, 2010
Budweth Mingay, Christina	February 4, 2009	- February 3, 2011
Cassidy, Patricia	October 5, 2006	- October 4, 2011
Cheng, Shu-Tai	November 15, 2006	- November 14, 2011
D'Amours, Marc	November 15, 2006	- November 14, 2011
Diamond, Andrew	June 1, 2005	- December 15, 2013
Flude, David Gregory	June 22, 2005	- June 21, 2013
Gahir, Harinder	November 15, 2006	- November 14, 2011
Garbe, E. Alan	April 1, 2000	- March 31, 2014
Koprowski, Kenneth W.	April 1, 2000	- March 31, 2014
Macklin, Richard	October 5, 2006	- October 4, 2011
Proulx, Chantal	November 15, 2006	- November 14, 2011
Sanford, Laurie	June 22, 2005	- June 21, 2013
Sproule, Elizabeth	April 1, 2000	- March 31, 2014
Sweeney, Terrance	August 12, 2008	- August 11, 2010
Wallace, Douglas R.	January 13, 2005	- January 12, 2013
Weary, Jane	June 23, 2004	- June 22, 2014
<i>Members</i>		<i>Term</i>
Abu-Zahra, Hakam T.	August 21, 2003	- August 20, 2014
Aouad, Antoine A.	April 1, 2000	- March 31, 2014
Benninger, Donald	June 12, 2002	- June 12, 2014
Blais, Geneviève	May 7, 2008	- May 6, 2013
Caryll, David B.	April 16, 2008	- April 15, 2013
Coffey, Patrick G.	February 3, 2003	- February 2, 2011
Dann, Simon	April 1, 2000	- June 16, 2014
Fisher, Garry	November 5, 2008	- September 2, 2010
Flynn, Kevin	May 28, 2003	- May 27, 2014
Hurst, David	August 1, 2003	- July 31, 2014
Kennelly, Jim	June 17, 2004	- June 16, 2012
Melvin, Roy	April 19, 2000	- March 25, 2012
Montano, Nives	April 1, 2000	- March 25, 2014
Penner, Keith	September 17, 2004	- September 16, 2014
Selby, Ken	April 2, 2008	- April 1, 2013
Spencer, Mary Ann	May 30, 2006	- May 29, 2014
Turnbull, David Ian	August 21, 2003	- August 20, 2014

PERFORMANCE TARGETS

The critical success factors of the Tribunal are timeliness, optimum cost efficiency, quality and consistency. Key business activities that affect these goals are monitored, the results are measured, and improvements are made as required. Performance is tracked and monitored monthly and statistical charts/graphs are distributed to the minister and deputy minister of those ministries that administer the statutes under the Tribunal's jurisdiction.

There are four phases of the appeal process:

- Intake of appeals
- Scheduling of hearings
- Holding of hearings
- Rendering of decisions.

Each phase has specific timelines which vary according to the type of appeal.

1. Intake of Appeals

Applicants are assured of a timely response. Tribunal staff have one to three weeks to:

- Review the notices of appeal and verify that the required fee and supporting documents have been filed within the prescribed timeframes;
- Forward copies of the appeal to the regulators or respondents, as required;
- Consult the parties with respect to the number of hearing days and any witnesses required as indicated on the notices of appeal;
- Forward the completed appeal for scheduling of hearings.

2. Scheduling of Hearings

Tribunal staff set the hearing and pre-hearing dates within five days following the conclusion of the intake process. There are specific legal or administrative timelines to guide the timing of hearings as follows:

- | | |
|---|------------|
| • Administrative Driver's License Suspension | 15-20 days |
| • Immediate Suspensions under the
<i>Real Estate and Business Brokers Act, 2002,</i>
<i>Travel Industry Act, 2002, /Motor Vehicle Dealers Act, 2002</i> | 15 days |
| • Orders under the <i>Child and Family Services Act</i> | 60 days |
| • Commercial Vehicle Operator's Registration | 60-90 days |
| • Commercial Vehicle Impoundment and Suspension | 30 days |
| • Orders under the <i>Day Nurseries Act</i> | 60 days |
| • Orders under the <i>Intercountry Adoption Act</i> | 60 days |
| • Medical Suspension (Driver's Licences) | 30 days |

- | | |
|--|-----------------|
| • Motor Vehicle Impoundment Orders | 18-20 days |
| • Motor Vehicle Inspection Licence (Garage) | 30-60 days |
| • Proposals/Decisions under various statutes administered by the Ministry of Consumer Services, self-managed industries, and Tarion Warranty Corporation | Within 120 days |

3. Holding of Hearings

The length of the hearing depends on how much time the parties may require to present evidence and make their arguments. Hearings can range from half a day to 15 days or more. In the case of appeals that have complex legal issues or many documents or witnesses, the hearing days may be spread out in order to accommodate the schedules of the parties and their counsel or agents and the part-time Members and/or Vice-Chairs.

The Chair has established specific timeframes for the completion of hearings under a number of statutes, as authorized under section 16.2 of the *Statutory Powers Procedure Act*. These timeframes serve as performance measures to ensure that there are no delays in the appeal process, and that the average turnaround time does not exceed six months.

There are specific cases where more than six months in fact elapse between the perfecting of the appeal and the issuance of the decision, due to various considerations:

- Unrepresented parties may require time to familiarize themselves with procedures and processes;
- There could be voluminous documents disclosed;
- There could be multiple parties involved in the proceedings;
- There could be significant legal issues in the appeal; and/or
- The parties or their representatives and witnesses or Tribunal Members with the appropriate expertise may be unavailable for scheduling within the timeframes.

These cases are carefully monitored to ensure that the decision is issued as promptly as possible.

4. Rendering of Decisions

The Tribunal's goal is to release its decisions to the parties within 30 days after the hearing. There are shorter deadlines for specific types of appeals:

- | | |
|---|------------|
| • Administrative Driver's Licence Suspension | 1 day |
| • Commercial Vehicle Impoundment and Suspension | 14-28 days |
| • Medical Suspension (Driver's Licences) | 7 days |
| • Motor Vehicle Impoundments | 1-3 days |
| • Motor Vehicle Inspection Licence (Garage) | 14-28 days |

OPERATIONAL PERFORMANCE 2009-10

Effective Dispute Resolution

The Tribunal's statistical summary (see page 12) points to an improvement in the Tribunal's overall performance, and to the effectiveness of the pre-hearing process.

Fiscal year 2009-10 sees a reduction in the number of appeals processed compared to the last two fiscal years (622 in 2009-10, 669 in 2008-09 and 668 in 2007-08). Despite the change in caseload, the number of hearing days held in 2009-10 remains similar to that in the past two years (507 hearing days in 2009-10, compared to 506 in 2008-09 and 499 in 2007-08). This suggests that the matters before the Tribunal have become increasingly more complex.

There has been a decrease in the number of decisions/orders released (705 in 2009-10 compared to 730 in 2008-09). The average length of time to release decisions/orders following the conclusion of the hearing process has been reduced to 15.16 days (from 23.5 days in 2007-08 and 16.42 days in 2008-09). The average turnaround time (the amount of time it takes for an appeal to be resolved after its receipt) has been reduced to 3.5 months in 2009-10 (from about 3.8 months in each of the past two fiscal years).

To support effective dispute resolution, the Tribunal has implemented rigorous training plans for its Members and its staff, and implemented a number of priority projects aimed at streamlining the appeal process.

Training sessions for groups of Members were held on multiple occasions this year to maintain the Tribunal's high level of expertise and knowledge. One session was provided for all Members covering a broad range of topics relevant to the Tribunal's mandate. Regular teleconferences were held for more focused training covering procedural matters and legislative requirements under various statutes including the *Motor Vehicle Dealers Act, 2002* and *Accessibility for Ontarians with Disabilities Act, 2005*. In addition, Members took advantage of training provided by the Society of Ontario Adjudicators and Regulators and the Council of Canadian Administrative Tribunals.

Governance and Accountability

The *Public Service of Ontario Act, 2006* imposes on the members appointed by the Lieutenant Governor in Council obligations with respect to conflict of interest and political activity comparable to the obligations imposed on the public sector employees. In March 2010, following consultations with Tribunal Members and discussions with staff from the Office of the Conflict of Interest Commissioner, the Tribunal submitted its proposed Conflict of Interest Rules to the Commissioner for approval.

The Tribunal's 2009-10 Business Plan was approved by the Minister of Government Services in June 2009, and the 2010-11 Business Plan was submitted for approval in May

2010. These plans, which set out strategic directions for the Tribunal over a three-year period, will serve as the foundation for the Tribunal's priorities within the planning horizon.

The Memorandum of Understanding between the Chair and the Minister was revised and approved in December 2009, setting out the accountability framework governing the roles and responsibilities of various parties.

Over the course of 2009-10, the Tribunal worked closely with the Ministry of Government Services to continue to strengthen its internal controls in keeping with the government's directions on agency accountability and transparency. Business practices and processes were reviewed and/or revised, with a view to ensuring strict compliance with government policies and directives. New internal guidelines for per diem and expense claims were released in fall 2009, clarifying the interpretation and/or application of revised Management Board Directives.

The Tribunal has also started its review of the *Adjudicative Tribunals Accountability, Governance and Appointments Act, 2009*, to ensure that it is well positioned to meet prescribed requirements upon proclamation of relevant provisions of this act in the future.

Modernization of Tribunal Operations

A number of initiatives were implemented in 2009-10 to modernize the Tribunal's operations. Tribunal staff now prepare an affidavit of service for notices of proceedings in respect of hearings held across the province. This new practice has helped expedite the proceedings before the Tribunal. Two leasehold projects were completed over the course of the fiscal year, to increase accessibility, enhance security, and streamline the Tribunal's internal workflow. The front counter area was reconfigured, and security protocols were documented in a manual released to Tribunal staff and Members in summer/fall 2009.

In March 2010, the Tribunal announced a new administrative support structure which is expected to take effect in summer 2010. This new structure will allow the Tribunal to meet changing business needs, and to continue to build internal capacity.

Implementation of Corporate Initiatives

In January 2010, the Tribunal submitted its accessibility report as required by the *Accessibility for Ontarians with Disabilities Act, 2005*, attesting to full compliance with the prescribed customer service standards which came into effect on January 1, 2008. Tribunal staff and Members have attended training courses on the requirements under this act.

The Tribunal has continued to work in partnership with other ministries to support the government's Open for Business strategy, by identifying opportunities to reduce

regulatory burden through the modernization of provisions in existing statutes and/or regulations.

The Tribunal has made considerable progress in the implementation of the government's Green Agenda. The use of paper and the consumption of energy have been significantly reduced through changes to business processes and practices.

The Tribunal has also embraced the government's Diversity Strategy, by encouraging staff and Members to take advantage of training opportunities, and by fostering an inclusive and diverse workplace.

Liaison and Outreach

The Tribunal continued to liaise with other regulatory and adjudicative agencies to identify and assess horizontal issues (e.g., Open for Business). In collaboration with regulators, the Tribunal developed and implemented a rigorous training plan for its Members and staff in response to an expansion in its jurisdiction in 2009-10 to include appeals made under the *Payday Loans Act, 2008* and the *Motor Vehicle Dealers Act, 2002*.

The Chair is a member of the Canadian Institute for the Administration of Justice and the Council of Canadian Administrative Tribunals, and was elected a member of the Board of Directors of the Society of Ontario Adjudicators and Regulators. She participated in the planning committee for the Annual Conference of Ontario Boards and Agencies (COBA) in November 2009 and moderated one of the panels. She continues to be involved in this work for COBA 2010, the preparations for which are already underway.

The Chair made presentations at two decision writing courses in early 2010, and co-chaired an advanced administrative law program in the fall of 2009.

Communicating Good Information to the Parties and the Public

As a follow up to the Plain Language Project referred to in the last Annual Report, new and/or revised forms, templates and information sheets were published to aid parties during the appeals process (e.g., Information Sheet on Administrative Driver's Licence Suspension, request for extension of time, Notice of Motion). These documents were written in plain language, and are posted on the Tribunal's website and available in print form.

Efficient Use of Resources

The Tribunal continued to realize the benefits of leveraging I&IT solutions to ensure more efficient use of its resources. The Tribunal ensured timely posting of public literature on its public website to support its expanded mandate in 2009-10 to include two newly proclaimed statutes: the *Payday Loans Act, 2008* and the *Motor Vehicle Dealers*

Act, 2002. Refinements to the Tribunal's case management system were introduced in 2009-10 to further enhance its reporting capabilities.

Over the course of 2009-10, the Tribunal continued its efforts in assessing options for its physical premises in advance of the expiration of its current lease in November 2012.

Statistical Summary

Key statistical data for the past three fiscal years are as follows:

	2009-10	2008-09	2007-08
Number of appeals received	622	669	668
Number of pre-hearings scheduled	481	471	370
Number of pre-hearings held	322	340	279
Number of hearing days scheduled	1,538	1,545	1,351
Number of hearing days heard	507	506	499
Number of decisions/orders released	705	730	547
Average length of hearing (in days) *	1.40	1.12	1.12
Average length of time to release decisions (in days)	15.16	16.42	23.5

*Due to a change in methodology, the figures were recalculated for the two preceding years.

The number of appeals processed by statute is as follows:

	2009-10	2008-09	2007-08
<i>Bailiffs Act</i>	0	2	2
<i>Cemeteries Act (Revised)</i>	0	1	1
<i>Collection Agencies Act</i>	0	1	0
<i>Child and Family Services Act</i>	1	0	2
<i>Day Nurseries Act</i>	3	2	4
<i>Funeral Directors and Establishments Act</i>			
• <i>Claim</i>	2	4	3
• <i>Registration</i>	0	1	0
<i>Highway Traffic Act</i>			
• <i>ADLS</i>	15	33	21
• <i>CVIS</i>	1	0	2
• <i>CVOR</i>	19	31	17
• <i>GAR</i>	12	25	11
• <i>MED</i>	108	137	123
• <i>MVIA</i>	105	77	85
<i>Motor Vehicle Dealers Act/Motor Vehicle Dealers Act, 2002</i>			
• <i>Claim</i>	1	1	3
• <i>Registration</i>	64	64	120
<i>Ontario New Home Warranties Plan Act</i>			
• <i>Claim</i>	162	159	147
• <i>Registration</i>	46	56	61
<i>Private Career Colleges Act, 2005</i>	6	4	4
<i>Private Security and Investigative Services Act, 2005</i>	1	1	-
<i>Real Estate and Business Brokers Act, 2002</i>	17	21	19
<i>Travel Industry Act, 2002</i>			
• <i>Claim</i>	5	7	1
• <i>Registration</i>	54	42	42

Chart One: Total Number of Appeals Processed, by Statute (2009-10)

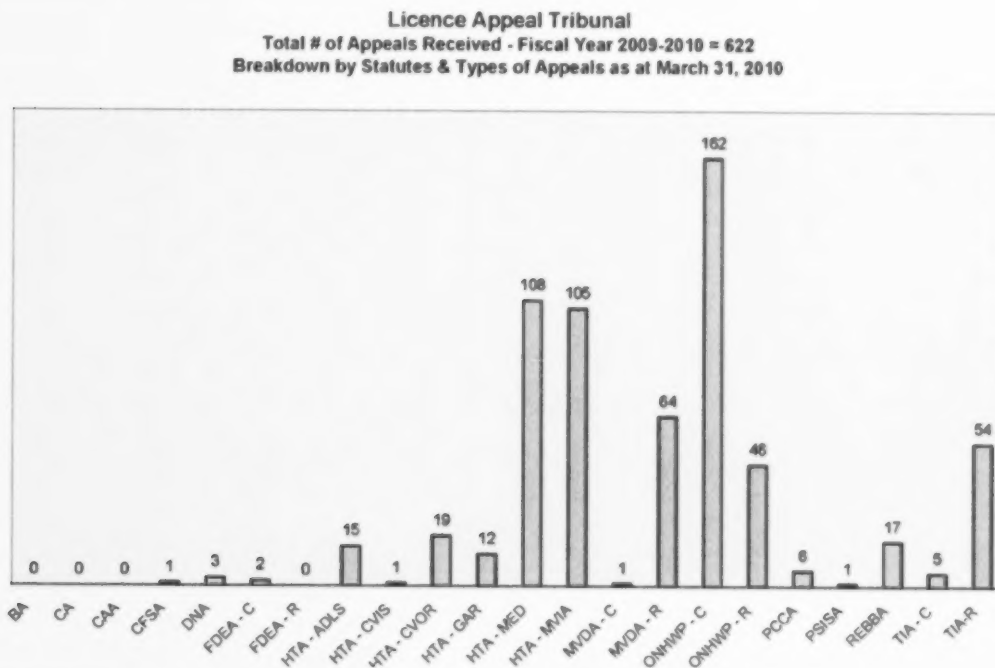
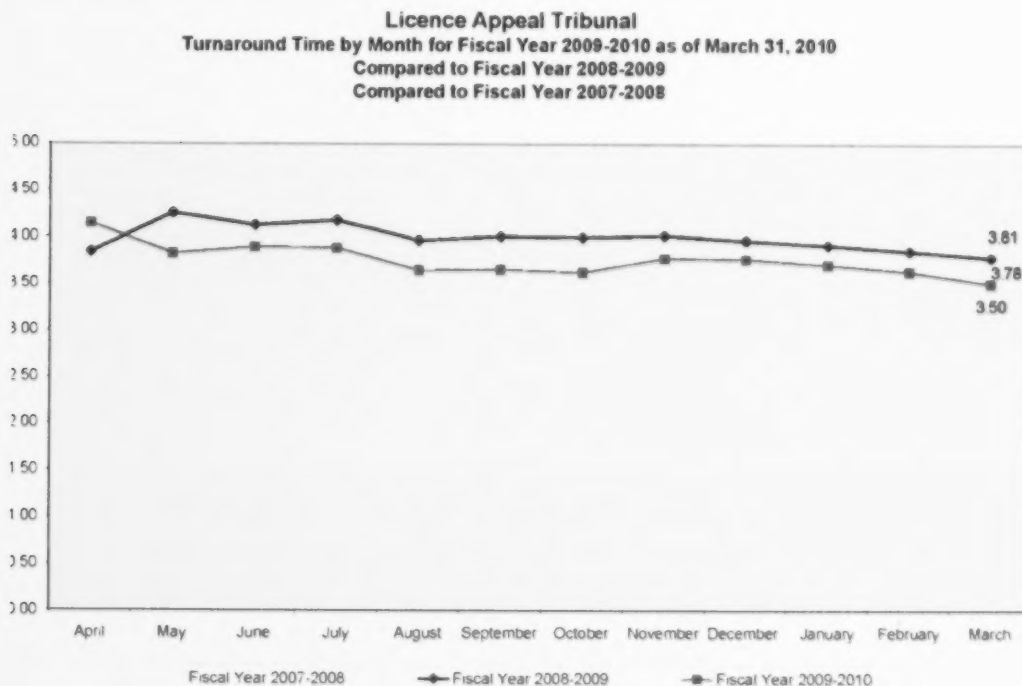


Chart Two: Average Turnaround Time, by Month (2009-10)



FINANCIAL PERFORMANCE 2009-10

The Tribunal implemented a number of expenditure management measures to reduce its operating expenditures by over 10% to \$1.47M in 2009-10 (compared to \$1.66M in 2008-09). As an example, the Tribunal has started to rely on the government's teleconferencing services for the purposes of holding electronic hearings, and for delivering focused training to Members who reside across the province. This has served to significantly reduce travel and other operating expenditures.

The Tribunal has also brought down printing costs by implementing the government's Green Agenda, and by relying on the Ontario Shared Services for printing and design services. A range of discretionary expenditures has been carefully scrutinized and reduced to the extent possible.

These base savings will allow the Tribunal to be well positioned to manage financial pressures/risks in future years, including the additional funding required for its new administrative structure which is scheduled to be implemented in summer 2010.

Financial Information

2008-2009

Standard Account	2008-2009 Appropriations	Actual Expenditures
Salaries and wages	493,500	834,877
Employee benefits	97,700	113,082
Transportation and communication	94,200	107,318
Services	1,576,200	945,038
Supplies and equipment	35,900	45,652
Subtotal:	2,297,500	2,045,968
Less: Recoveries*	-437,300	-385,942
Add: Treasury Board Approvals **	-75,000	
TOTAL	1,785,200	1,660,026
Revenue under Licence Appeal Tribunal Act		65,535

* The Tribunal hears appeals under various Ontario statutes and recovers \$765 per completed hearing per day from the respondent Ministries and self-managed industries to offset operating costs for the hearings.

** Reflects in-year approvals by Treasury Board.

2009-10

Standard Account	2009-10 Appropriations	Actual Expenditures
Salaries and wages	773,500	793,013
Employee benefits	117,700	101,943
Transportation and communication	94,200	94,216
Services	1,276,200	855,989
Supplies and equipment	35,900	10,788
Subtotal:	2,297,500	1,855,949
Less: Recoveries *	-437,300	-386,743
Add: Treasury Board Approvals **	-259,400	
TOTAL	1,600,800	1,469,206
Revenue under Licence Appeal Tribunal Act		60,370

* The Tribunal hears appeals under various Ontario statutes and recovers \$765 per completed hearing per day from the respondent Ministries and self-managed industries to offset operating costs for the hearings.

** Reflects in-year approvals by Treasury Board.

How to Contact Us:

**Licence Appeal Tribunal
1 St. Clair Avenue West
12th floor
Toronto, Ontario
M4V 1K6**

Telephone: (416) 314-4260 or 1-800-255-2214

Fax: (416) 314-4270 or 1-800-720-5292

Website: www.lat.gov.on.ca

ISSN 1499-0725

ISBN 978-1-4435-3341-6 (Print/Imprimé), 2009-10 ed.)

ISSN 1499-0733 (Online)

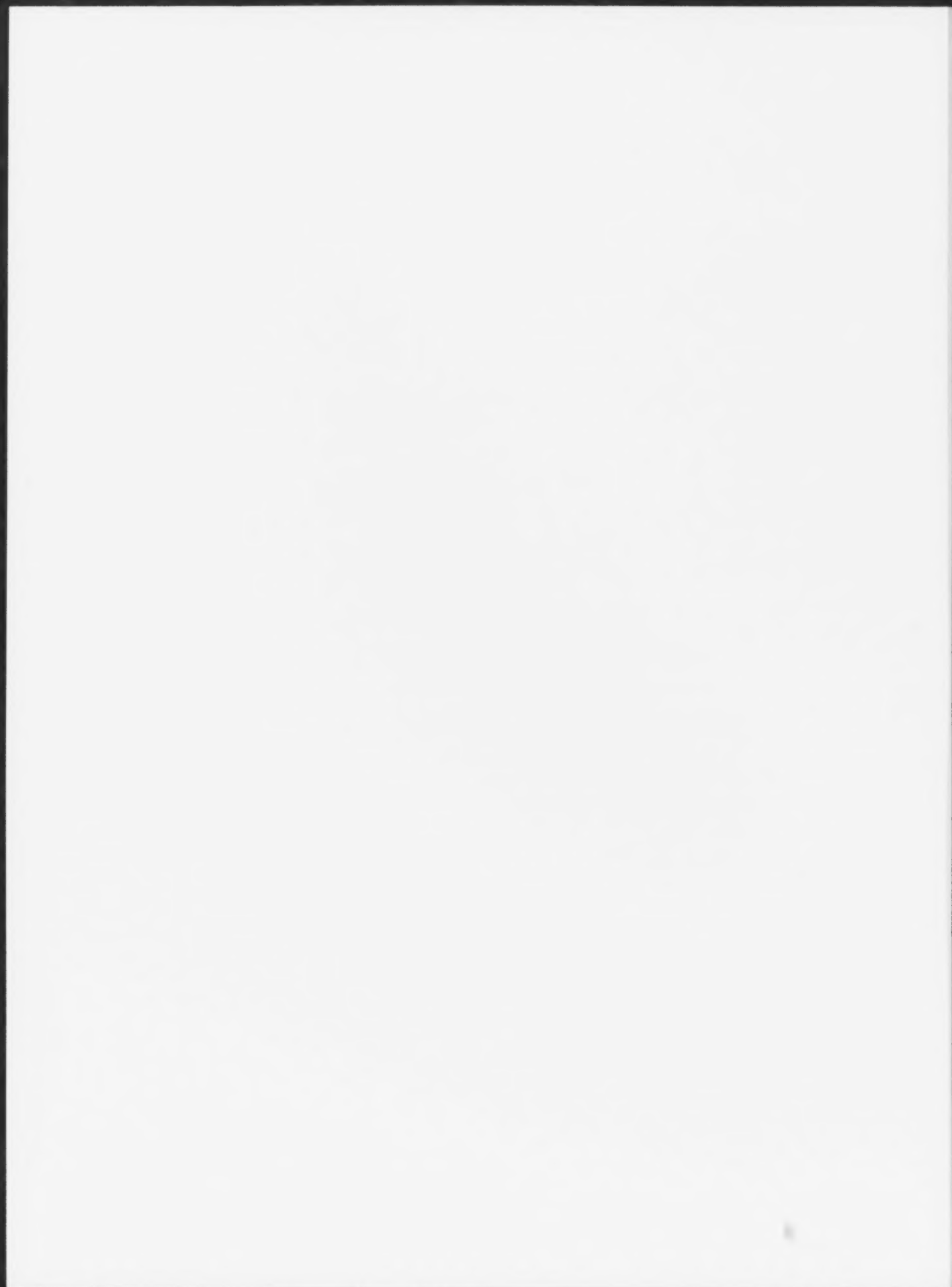
ISBN 978-1-4435-3342-3 (PDF, 2009-10 ed.)



TRIBUNAL D'APPEL EN MATIÈRE DE PERMIS

RAPPORT ANNUEL

2009-2010



Office of
the Chair

Bureau du
président

Licence
Appeal
Tribunal

12th Floor
1 St. Clair Avenue West
Toronto ON M4V 1K6

Telephone: 416 314-4260
1 800 255-2214

Fax: 416 314-4270
416 314-6307
1 800 720-5292

Tribunal
d'appel en
matière de permis

12^e étage
1, avenue St. Clair Ouest
Toronto (Ontario) M4V 1K6

Téléphone : 416 314-4260
1 800 255-2214

Télécopieur : 416 314-4270
416 314-6307
1 800 720-5292



Le 29 juin 2010

L'honorable Harinder Takhar
Ministre des Services gouvernementaux
Édifice Whitney, bureau 4320
99, rue Wellesley Ouest
Toronto (Ontario) M7A 1W3

Objet : Rapport annuel du Tribunal d'appel en matière de permis

Monsieur le Ministre,

J'ai le plaisir de vous transmettre par la présente le rapport annuel du Tribunal d'appel en matière de permis pour l'exercice 2009-2010.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance de ma haute considération.

La présidente du Tribunal,

Lynda C. E. Tanaka, B.A., LL.B., FCI Arb., C. Arb., ICD.D

TABLE DES MATIÈRES

	Page
Message de la présidente	1
Mandat, compétence et organisation du Tribunal d'appel en matière de permis	3
Présidente, vice-présidentes et vice-présidents et membres du Tribunal	6
Objectifs de rendement	7
Résultats opérationnels	10
Résultats financiers	16

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE

C'est un honneur pour moi de rendre compte au nom du Tribunal d'appel en matière de permis (le « Tribunal ») des changements qui ont touché ce dernier et des progrès qu'il a accomplis durant l'exercice écoulé. Nommée à sa présidence d'abord à titre intérimaire en janvier 2007, puis à titre permanent un an plus tard, j'ai été reconduite dans mes fonctions en janvier de cette année.

Le Tribunal est conscient que les décisions qu'il lui incombe de prendre à l'égard des cas qui lui sont soumis supposent sur la mise en balance de la nécessité, d'une part, de permettre aux entreprises de fonctionner et, d'autre part, de protéger les consommateurs par l'entremise des processus réglementaires. Ses raisons d'être sont la protection des consommateurs, la réalisation de l'intention de la Législature telle qu'énoncée dans les textes législatifs et réglementaires, et enfin, l'appui des entreprises qui poursuivent leurs activités de manière intègre et honnête, en conformité avec la loi. Il importe donc que le Tribunal statue sur les appels dont il est saisi en temps opportun et qu'il le fasse à l'aide des ressources dont il dispose, dans le contexte d'une demande soutenue pour ses services.

Mes remerciements les plus sincères s'adressent aux personnes qui siègent au Tribunal et qui m'ont secondée au cours du dernier exercice pour leur généreux dévouement au service du public. Elles ont continué de s'adapter de bonne grâce aux changements apportés aux procédures du Tribunal et d'enrichir avec enthousiasme leurs compétences et leurs connaissances. Le Tribunal est chanceux d'avoir des membres d'une telle qualité et d'un tel professionnalisme.

Les sections du présent rapport consacrées aux résultats opérationnels et financiers résument les réalisations du Tribunal. Permettez-moi à cet égard de souligner quelques faits saillants.

Le mandat du Tribunal a été élargi en 2009-2010 pour y inclure deux lois nouvellement proclamées en vigueur, à savoir la *Loi de 2008 concernant les prêts sur salaire* et la *Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles*. Le projet de loi 21, *Loi de 2010 sur les maisons de retraite*, a été présenté à l'Assemblée législative le 30 mars 2010. Advenant que ce projet de loi soit adopté, le Tribunal sera désigné pour entendre les appels liés aux activités dans ce secteur nouvellement réglementé.

Dans le rapport annuel de l'an dernier, je soulignais les avantages que présentent les conférences préparatoires qui doivent obligatoirement avoir lieu avant l'audition d'un appel. Les parties ont continué de saisir les possibilités de règlement à l'amiable qui leur sont ainsi proposées et se prévalent de ce mécanisme pour s'assurer d'être bien préparées aux audiences et en accord avec les règles du Tribunal.

Conformément aux directives que le gouvernement a récemment données au secteur des organismes, le Tribunal a collaboré avec ses partenaires ministériels et autres, afin de continuer à renforcer ses mécanismes de contrôle interne, tout en revoyant ses pratiques

et ses processus. Il a ainsi actualisé son cadre interne de gestion financière, de sorte à ce qu'il reflète bien les politiques du gouvernement concernant l'approvisionnement et les frais de déplacement, de même que la transparence et la responsabilisation des organismes gouvernementaux.

En janvier 2010, le Tribunal a déposé son rapport sur l'accessibilité, tel qu'exigé par la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, dans lequel il fait état de sa pleine conformité aux normes d'accessibilité pour les services à la clientèle prescrites par cette loi. Les membres du personnel du Tribunal ont, sans exception, suivi une formation rigoureuse portant sur l'application de ces normes et sont prêts à offrir des services conformes à celles-ci.

La *Loi de 2006 sur la fonction publique de l'Ontario* impose aux personnes nommées à un organisme public par le lieutenant-gouverneur en conseil des obligations en matière de conflits d'intérêts et de participation à des activités politiques similaires à celles auxquelles sont soumis les employés du secteur public. En mars 2010, le Tribunal a présenté sa proposition de règles relatives aux conflits d'intérêts au commissaire aux conflits d'intérêts, après en avoir discuté avec le personnel du Bureau de ce dernier et avoir consulté ses propres membres.

En 2009-2010, par suite de l'instauration d'une nouvelle série de mesures de gestion des dépenses et de processus opérationnels, le Tribunal a réduit ses charges de fonctionnement de plus de 10 % par comparaison à celles de 2008-2009. Grâce à ces économies de base, le Tribunal sera en mesure de se constituer la réserve de ressources nécessaire pour composer avec les contraintes constantes liées à son financement et se doter, d'ici l'été 2010, d'une nouvelle structure pour ses services de soutien administratif. Cette nouvelle structure aidera le Tribunal à faire face à l'évolution de ses besoins opérationnels et à poursuivre la modernisation de ses processus dans le sens de l'adoption des pratiques exemplaires en usage dans le secteur des tribunaux.

Lynda C.E. Tanaka, B.A., LL.B., FCI Arb., C. Arb., ICD.D
Présidente

LE TRIBUNAL D'APPEL EN MATIÈRE DE PERMIS :

Juste... impartial... et efficace

Mandat

Créé aux termes de la *Loi de 1999 sur le tribunal d'appel en matière de permis*, le Tribunal assume les fonctions des quatre entités auxquelles il s'est substitué, à savoir la Commission d'appel des enregistrements commerciaux, la Commission d'appel des suspensions de permis, la Commission d'étude des écoles privées de formation professionnelle et la Commission de révision des services à l'enfance et à la famille.

Le Tribunal a pour mandat d'offrir un moyen juste, impartial et efficace d'interjeter appel de décisions portant sur des demandes de permis et d'indemnisation régies par divers ministères provinciaux.

Les ministères en question sont le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse, le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels, le ministère des Services aux consommateurs, le ministère des Affaires municipales et du Logement, le ministère de la Formation et des Collèges et Universités, et le ministère des Transports. En tant qu'organisme décisionnel indépendant rattaché au ministère des Services gouvernementaux, le Tribunal reçoit des appels, tient des audiences, règle des différends et rend des décisions au sujet des demandes d'indemnisation et de permis régies par lesdits ministères.

Compétence

Le Tribunal est assujéti aux règles de la justice naturelle et aux exigences de la *Loi sur l'exercice des compétences légales*. Dans le but de servir l'intérêt public, les spécialistes nommés au Tribunal s'efforcent de conduire des audiences justes, efficaces et impartiales, leur permettant d'examiner toutes les preuves présentées, avant de rendre, par écrit, une décision motivée. La plupart des décisions du Tribunal sont susceptibles d'appel devant la Cour supérieure de justice (Cour divisionnaire). Les instances du Tribunal sont par ailleurs susceptibles de faire l'objet d'une requête en révision judiciaire en vertu de la *Loi sur la procédure de révision judiciaire*.

Le Tribunal a compétence pour entendre les appels interjetés en vertu de 22 lois différentes. Chaque loi ou type d'appel est assorti ci-après d'un acronyme en usage ou créé aux fins du présent rapport pour faciliter les renvois aux dispositions législatives ou réglementaires correspondantes.

Textes de loi ou dispositions particulières	Acronymes
<i>Loi sur les huissiers</i>	LH
<i>Loi de 1992 sur le code du bâtiment, Règl. de l'Ont. 350/06 (Division C, articles 3.2, 3.3 et 3.4 seulement)</i>	LCB
<i>Loi sur les cimetières (révisée)</i>	LC
<i>Loi sur les services à l'enfance et à la famille</i>	LSEF
<i>Loi sur les agences de recouvrement</i>	LAR
<i>Loi de 2002 sur la protection du consommateur</i>	LPC
<i>Loi sur les renseignements concernant le consommateur</i>	LRC
<i>Loi sur les garderies</i>	LG
<i>Loi sur les pratiques de commerce discriminatoires</i>	LPCD
<i>Loi de 2005 sur le classement des films</i>	LCF
<i>Loi sur les directeurs de services funéraires et les établissements funéraires</i>	LDSFEF
<i>Code de la route</i>	CR
<ul style="list-style-type: none"> • sous-alinéa 32 (5) b) (i) – examen médical 	MED
<ul style="list-style-type: none"> • paragraphe 47 (1) – examen médical et certificat d'immatriculation d'utilisateur de véhicule utilitaire (UVU)-transporteur 	MUVU
<ul style="list-style-type: none"> • paragraphes 17 (2) et (3) – certificat d'immatriculation d'utilisateur de véhicule utilitaire 	UVU
<ul style="list-style-type: none"> • paragraphe 48.3 (2) – suspension de permis administrative 	SPA
<ul style="list-style-type: none"> • paragraphe 55.1 (3) – mise en fourrière d'un véhicule automobile 	MFVA
<ul style="list-style-type: none"> • article 82.1 – mise en fourrière d'un véhicule utilitaire et suspension de son certificat d'immatriculation 	MFVU
<ul style="list-style-type: none"> • paragraphe 95 (1) - permis de centre d'inspection des véhicules automobiles 	PCIVA
<i>Loi de 1998 sur l'adoption internationale</i>	LAI
<i>Loi sur le commerce des véhicules automobiles/Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles</i>	LCVA
<i>Loi sur le Régime de garanties des logements neufs de l'Ontario</i>	LRGLNO
<i>Loi sur les distributeurs de livres brochés et de périodiques</i>	LDLBP
<i>Loi de 2008 concernant les prêts sur salaire</i>	LPS
<i>Loi de 2000 favorisant le choix et l'excellence au niveau postsecondaire</i>	LFCENP
<i>Loi de 2005 sur les collèges privés d'enseignement professionnel</i>	LCPEP
<i>Loi de 2005 sur les services privés de sécurité et d'enquête</i>	LSPSE
<i>Loi de 2002 sur le courtage commercial et immobilier</i>	LCCI
<i>Loi de 2002 sur le secteur du voyage</i>	LSV

Organisation

Le lieutenant-gouverneur en conseil nomme tous les membres du Tribunal et désigne en leur sein les titulaires de la présidence et des différentes vice-présidences. La personne qui assume la présidence – présentement une femme - occupe un poste à plein temps, tandis que les vice-présidentes ou vice-présidents et les autres membres s'acquittent de leurs fonctions en tant que tels à temps partiel. La présidente apporte des conseils et un leadership aux vice-présidentes et vice-présidents comme aux autres membres du Tribunal et elle rend compte au ministre des Services gouvernementaux de la manière dont ce dernier exécute son mandat. Elle s'acquitte ce faisant des rôles et des responsabilités que lui attribuent les lignes directrices du Conseil de gestion, la *Loi de 1999 sur le Tribunal d'appel en matière de permis* et le protocole d'entente qu'elle a conclu avec le ministre des Services gouvernementaux.

Profil des membres

Les membres du Tribunal sont issus de communautés culturelles variées, résident dans différentes régions de l'Ontario et œuvrent au sein d'une diversité d'organismes communautaires. Leur point commun est la compétence et le sens d'équité qui les caractérise en leur qualité d'arbitres mettant à contribution la richesse de leur savoir-faire au profit du Tribunal. Ce savoir-faire provient parfois de l'exécution du rôle d'arbitre, voire de juge adjoint, pour le compte d'autres tribunaux fédéraux ou provinciaux, parfois d'une formation ou d'une activité dans le domaine du règlement extrajudiciaire des différends. Le Tribunal compte aussi parmi ses membres plusieurs personnes qui sont des médecins légalement qualifiés (tel que l'exige la loi) et donc à même de présider les audiences relatives à l'impact de troubles de la santé sur les permis visés par le *Code de la route*. Les membres qui assument les vice-présidences du Tribunal sont invariablement des avocats.

Il convient de noter que par souci de servir l'intérêt public de manière ouverte et indépendante, les membres du Tribunal ne sont en aucun cas des employés du gouvernement provincial.

Personnel

Les personnes employées par le Tribunal sont nommées en vertu de la *Loi de 2006 sur la fonction publique de l'Ontario*. Elles incluent une directrice générale et registrature, un registrateur adjoint, un coordonnateur des opérations, trois coordonnateurs et deux coordonnatrices des audiences, une adjointe administrative et une préposée à la réception.

La directrice générale et registrature veille à la gestion quotidienne des activités du Tribunal et seconde la présidente. Les autres personnes employées par le Tribunal assument des fonctions variées aux différentes étapes du processus d'appel, concernant notamment la réception des appels, l'établissement du calendrier des audiences, la préparation des documents liés aux causes, la préparation des salles d'audience, la coordination des procédures d'appel, la tenue des dossiers et la publication des décisions.

**PRÉSIDENTE, VICE-PRÉSIDENTES ET VICE-PRÉSIDENTS
ET MEMBRES DU TRIBUNAL D'APPEL EN MATIÈRE DE PERMIS
EN 2009-2010**

Présidente

Lynda C. E. Tanaka, B.A., LL.B., FCI Arb., C.Arb. ICD.D

Vice-présidente du 5 octobre 2006 au 23 janvier 2008

Présidente par intérim du 24 Janvier 2007 au 23 janvier 2008

Présidente du 24 janvier 2008 au 23 janvier 2013

<i>Vice-présidentes et vice-présidents</i>	<i>Durée du mandat</i>
Bennett-Martin, Elizabeth	du 19 mars 2003 au 12 mai 2010
Budweth Mingay, Christina	du 4 février 2009 au 3 février 2011
Cassidy, Patricia	du 5 octobre 2006 au 4 octobre 2011
Cheng, Shu-Tai	du 15 novembre 2006 au 14 novembre 2011
D'Amours, Marc	du 15 novembre 2006 au 14 novembre 2011
Diamond, Andrew	du 1 ^{er} juin 2005 au 15 décembre 2013
Flude, David Gregory	du 22 juin 2006 au 21 juin 2013
Gahir, Harinder	du 15 novembre 2006 au 14 novembre 2011
Garbe, E. Alan	du 1 ^{er} avril 2000 au 31 mars 2014
Koprowski, Kenneth W.	du 1 ^{er} avril 2000 au 31 mars 2014
Macklin, Richard	du 5 octobre 2006 au 4 octobre 2011
Proulx, Chantal	du 15 novembre 2006 au 14 novembre 2011
Sanford, Laurie	du 22 juin 2005 au 21 juin 2013
Sproule, Elizabeth	du 1 ^{er} avril 2000 au 31 mars 2014
Sweeney, Terrance	du 12 août 2008 au 11 août 2010
Wallace, Douglas R.	du 13 janvier 2005 au 12 janvier 2013
Weary, Jane	du 23 juin 2004 au 22 juin 2014
<i>Membres</i>	<i>Durée du mandat</i>
Abu-Zahra, Hakam T.	du 21 août 2003 au 20 août 2014
Aouad, Antoine A.	du 1 ^{er} avril 2000 au 31 mars 2014
Benninger, Donald	du 12 juin 2002 au 12 juin 2014
Blais, Geneviève	du 7 mai 2008 au 6 mai 2013
Caryll, David B.	du 16 avril 2008 au 15 avril 2013
Coffey, Patrick G.	du 3 février 2003 au 2 février 2011
Dann, Simon	du 1 ^{er} avril 2000 au 16 juin 2014
Fisher, Garry	du 5 novembre 2008 au 2 septembre 2010
Flynn, Kevin	du 28 mai 2003 au 27 mai 2014
Hurst, David	du 1 ^{er} août 2003 au 31 juillet 2014
Kennelly, Jim	du 17 juin 2004 au 16 juin 2012
Melvin, Roy	du 19 avril 2000 au 25 mars 2012
Montano, Nives	du 1 ^{er} avril 2000 au 25 mars 2014
Penner, Keith	du 17 septembre 2004 au 16 septembre 2014
Selby, Ken	du 2 avril 2008 au 1 ^{er} avril 2013
Spencer, Mary Ann	du 30 mai 2006 au 29 mai 2014
Turnbull, David Ian	du 21 août 2003 au 20 août 2014

OBJECTIFS DE RENDEMENT

Les éléments indispensables au bon fonctionnement du Tribunal, et donc les objectifs que vise ce dernier, sont la rapidité, une efficacité optimale en regard des coûts, la qualité et la cohérence. Les activités clés qui jouent sur l'atteinte de ces objectifs sont surveillées et des améliorations y sont apportées, au besoin, à la lumière de la mesure de leurs résultats. Le rendement du Tribunal est suivi et soumis à un examen mensuel, lequel donne lieu à la production de graphiques et de tableaux statistiques qui sont distribués aux ministres et sous-ministres des ministères chargés de l'administration des lois tombant dans le champ de compétence du Tribunal.

Le processus d'appel du Tribunal comporte quatre étapes :

- la réception des appels;
- l'établissement du calendrier des audiences;
- la tenue des audiences;
- la prise des décisions.

La durée de chaque étape varie selon la nature de l'appel.

1. Réception des appels

Les personnes qui présentent un appel sont assurées qu'il y sera rapidement donné suite. Le personnel du Tribunal dispose en effet de une à trois semaines pour :

- passer en revue chaque avis d'appel et vérifier que les frais exigibles et les documents à l'appui de l'appel ont été transmis au Tribunal dans les délais prescrits;
- faire parvenir des copies des avis d'appel aux responsables de la réglementation ou autres personnes en cause, selon le cas;
- consulter les parties quant au nombre de jours d'audience requis et aux témoins qu'il y a lieu d'assigner, selon les indications fournies sur l'avis d'appel;
- acheminer le dossier complet relatif à l'appel aux fins de l'établissement du calendrier des audiences.

2. Établissement du calendrier des audiences

Une fois que le dossier relatif à l'appel est complet, le personnel du Tribunal dispose de cinq jours pour fixer les dates de la conférence préparatoire à l'audience et de l'audience proprement dite. Les audiences ont lieu dans des délais spécifiques d'origine législative ou administrative, tels qu'énoncés ci-après :

• Suspension administrative du permis de conduire	15 à 20 jours
• Suspension immédiate en vertu de la <i>Loi de 2002 sur le courtage commercial et immobilier</i> , la <i>Loi de 2002 sur le secteur du voyage</i> ou de la <i>Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles</i>	15 jours
• Ordonnance en vertu de la <i>Loi sur les services à l'enfance et à la famille</i>	60 jours
• Immatriculation d'utilisateur de véhicule utilitaire	60 à 90 jours
• Mise en fourrière d'un véhicule utilitaire et suspension de son certificat d'immatriculation	30 jours
• Ordonnance en vertu de la <i>Loi sur les garderies</i>	60 jours
• Ordonnance en vertu de la <i>Loi sur l'adoption internationale</i>	60 jours
• Suspension du permis de conduire pour raison médicale	30 jours
• Ordonnance de mise en fourrière d'un véhicule automobile	18 à 20 jours
• Permis de centre d'inspection des véhicules automobiles	30 à 60 jours
• Propositions ou décisions prises en vertu de différentes lois administrées par le ministère des Services aux consommateurs, par diverses industries autonomes ou par la société Tarion Warranty Corporation	dans les 120 jours

3. Tenue des audiences

La durée d'une audience dépend du temps nécessaire à chacune des parties pour présenter sa preuve et ses arguments. Elle peut aller d'une demi-journée à 15 jours, sinon plus. Dans le cas d'appels qui soulèvent des questions juridiques complexes ou qui nécessitent la présentation de nombreux documents ou témoignages, les jours d'audience peuvent être étirés sur une période plus ou moins longue en fonction de la disponibilité des parties, des avocats, avocats ou autres personnes qui les représentent, de même que des membres à temps partiel du Tribunal ou des vice-présidentes et vice-présidents de ce dernier.

La présidente a prévu des délais dans lesquels sont censées être menées à terme les audiences découlant de certaines lois, comme l'y autorise l'article 16.2 de la *Loi sur l'exercice des compétences légales*. Ces délais servent de mesures du rendement, afin d'éviter les retards au niveau du processus d'appel et de faire en sorte que le délai de prise de décision à l'égard d'un appel ne dépasse pas six mois.

Plus de six mois peuvent toutefois s'écouler entre la fin du traitement d'un appel et la prise d'une décision dans certaines circonstances, à savoir si :

- des parties non représentées par avocat ont besoin de temps pour se familiariser avec les procédures et le processus d'appel;
- les documents présentés par une partie sont très volumineux;
- plus de deux parties sont en cause dans l'appel;

- l'appel soulève des questions juridiques importantes;
- les parties, leurs représentantes ou représentants et leurs témoins, ou encore les membres du Tribunal possédant des compétences pertinentes ne sont pas disponibles dans le délai imparti.

Ces cas font l'objet d'une surveillance étroite, afin de veiller à ce qu'une décision à leur égard soit rendue le plus rapidement possible.

4. Prise des décisions

Le Tribunal s'est fixé pour but de communiquer ses décisions aux parties dans les 30 jours suivant la tenue d'une audience. Des délais plus courts sont prévus pour certains types d'appels, tels qu'énoncés ci-après :

- | | |
|--|---------------|
| • Suspension administrative du permis de conduire | 1 jour |
| • Mise en fourrière d'un véhicule utilitaire et suspension de son certificat d'immatriculation | 14 à 28 jours |
| • Suspension du permis de conduire pour raison médicale | 7 jours |
| • Ordonnance de mise en fourrière d'un véhicule automobile | 1 à 3 jours |
| • Permis de centre d'inspection des véhicules automobiles | 30 à 60 jours |

RÉSULTATS OPÉRATIONNELS EN 2009-2010

Règlement efficace des différends

Il ressort du résumé statistique de ses activités (voir page 14) que le Tribunal a obtenu une amélioration globale de son rendement, et notamment de l'efficacité des conférences préparatoires à l'audience.

Le Tribunal a traité moins d'appels en 2009-2010 (622) qu'en 2008-2009 (669) et en 2007-2008 (668). Malgré cette évolution baissière de sa charge de travail, le nombre de jours consacrés aux audiences en 2009-2010 (507) n'a guère varié par comparaison aux deux exercices antérieurs (506 et 499 en 2008-2009 et 2007-2008, respectivement). Ceci donne à penser que les affaires dont le Tribunal est saisi sont de plus en plus complexes.

Le nombre de décisions ou d'ordonnances rendues a diminué (705 en 2009-2010 contre 730 en 2008-2009). Le délai moyen écoulé entre la conclusion d'un processus d'appel et la communication aux parties d'une décision ou d'une ordonnance a été ramené à 15,16 jours (alors qu'il était de 23,5 jours en 2007-2008 et de 16,42 jours en 2008-2009). La durée moyenne qui s'écoule entre la réception d'un appel et son règlement n'est désormais plus que de 3,5 mois (par comparaison à environ 3,8 mois pour chacun des deux exercices précédents).

Soucieux de favoriser le règlement efficace des différends qui lui sont soumis, le Tribunal a adopté des plans de formation rigoureux pour ses membres et son personnel, et il a mis en œuvre plusieurs initiatives prioritaires visant à rationaliser le processus d'appel.

Plusieurs séances de formation ont été proposées cette année à des groupes de membres, afin de maintenir le niveau élevé de connaissances et de compétences du Tribunal. L'ensemble des membres ont bénéficié cette année d'une séance de formation sur un vaste éventail de sujets se rapportant au mandat du Tribunal. Des téléconférences ont par ailleurs été organisées à intervalles réguliers qui ont fourni une formation plus ciblée sur des questions de procédure et les exigences de différentes lois, parmi lesquelles la *Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles* et la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*. Enfin, les membres ont profité des possibilités de formation offertes par la Society of Ontario Adjudicators and Regulators et par le Conseil des tribunaux administratifs canadiens.

Gouvernance et responsabilité

La *Loi de 2006 sur la fonction publique de l'Ontario* impose aux personnes nommées à un organisme public par le lieutenant-gouverneur en conseil des obligations en matière de conflits d'intérêts et de participation à des activités politiques similaires à celles auxquelles sont soumis les employés du secteur public. En mars 2010, le Tribunal a soumis sa proposition de règles relatives aux conflits d'intérêts au commissaire aux conflits d'intérêts, après en avoir discuté avec le personnel du Bureau de ce dernier et avoir consulté ses propres membres.

Le ministre des Services gouvernementaux a approuvé le plan d'activités 2009-2010 du Tribunal en juin 2009, et le Tribunal lui a soumis son plan d'activités 2010-2011 en mai 2010. Ces plans, qui énoncent des orientations stratégiques sur trois ans, servent de fondement aux activités prioritaires du Tribunal durant de ces périodes triennales.

Le protocole d'entente conclu entre la présidente et le ministre, tel que modifié et approuvé en 2009, établit le cadre qui régit les rôles et les responsabilités de plusieurs parties visées par l'entente.

En 2009-2010, le Tribunal a collaboré avec le ministère des Services gouvernementaux, afin de continuer à renforcer ses mécanismes de contrôle interne, selon les lignes directrices du gouvernement en matière de transparence et de responsabilisation. Il a revu, et dans certains cas révisé, ses pratiques et ses processus, afin de s'assurer de leur pleine conformité aux politiques et directives gouvernementales. L'automne 2009 a vu la publication de nouvelles lignes directrices internes relatives aux indemnités journalières et aux notes de frais qui clarifient l'interprétation ou l'application des nouvelles lignes directrices publiées à cet égard par le Conseil de gestion.

Le Tribunal a par ailleurs entamé son examen de la *Loi de 2009 sur la responsabilisation et la gouvernance des tribunaux décisionnels et les nominations à ces tribunaux*, afin de s'assurer d'être parfaitement en mesure de satisfaire aux exigences de cette loi lorsque ses dispositions pertinentes entreront en vigueur par proclamation.

Modernisation du fonctionnement du Tribunal

Plusieurs initiatives ont été mises en œuvre en 2009-2010 en vue de moderniser le fonctionnement du Tribunal. Le personnel du Tribunal prépare désormais un affidavit de signification pour les avis relatifs aux audiences tenues où que ce soit dans la province. Cette nouvelle pratique a aidé à accélérer le traitement des appels dont le Tribunal est saisi. Deux séries d'améliorations locatives ont été menées à bien durant l'exercice qui ont, d'une part, amélioré l'accessibilité et la sécurité des locaux du Tribunal et, d'autre part, rationalisé le déroulement de ses activités internes. Le comptoir d'accueil a été réaménagé et des protocoles de sécurité ont été consignés dans un manuel distribué au personnel et aux membres du Tribunal durant l'été et l'automne 2009.

En mars 2010, le Tribunal a annoncé qu'il comptait se doter d'une nouvelle structure pour ses services de soutien administratif, dont la mise en place est attendue durant l'été 2010. Cette nouvelle structure aidera le Tribunal à faire face à l'évolution de ses besoins opérationnels et à continuer de renforcer ses capacités internes.

Mise en œuvre d'initiatives gouvernementales

En janvier 2010, le Tribunal a déposé son rapport sur l'accessibilité, tel qu'exigé par la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, dans lequel il fait état de sa pleine conformité aux normes d'accessibilité pour les services à la clientèle qui sont prescrites par cette loi et qui ont pris effet le 1^{er} juillet 2008. Le

personnel et les membres du Tribunal ont suivi une formation rigoureuse portant sur l'application de ces normes.

Le Tribunal a continué de travailler en collaboration avec d'autres ministères pour appuyer la stratégie « L'Ontario propice aux affaires », et ce en repérant les possibilités de réduire le fardeau réglementaire moyennant la modernisation des dispositions de lois ou de règlements existants.

Il a par ailleurs fait d'importants progrès au niveau de la mise en œuvre des priorités écologiques de l'Ontario. Sa consommation de papier et d'énergie a nettement baissé, grâce à la modification de ses pratiques et processus.

Enfin, le Tribunal s'est pleinement rallié à la Stratégie de diversité de la fonction publique de l'Ontario, en s'efforçant d'offrir à son personnel un lieu de travail inclusif et diversifié et en invitant ses employés comme ses membres à se prévaloir des possibilités de formation qui se présentent à eux.

Liaison et relations communautaires

Le Tribunal a continué d'entretenir des rapports avec d'autres organismes de réglementation et d'arbitrage, afin d'identifier et d'évaluer des dossiers d'intérêt commun (tels que *L'Ontario propice aux affaires*, par exemple). En collaboration avec divers organismes de réglementation, il a élaboré et mis en œuvre un plan de formation rigoureux qui servira à préparer ses membres et son personnel à l'élargissement de son champ de compétence qui interviendra en 2009-2010 et à la suite duquel il pourra aussi être saisi d'appels interjetés en vertu de la *Loi de 2008 concernant les prêts sur salaire* et de la *Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles*.

La présidente du Tribunal, qui est membre de l'Institut canadien d'administration de la justice et du Conseil des tribunaux administratifs canadiens, a été élue membre du conseil d'administration de la Society of Ontario Adjudicators and Regulators. Elle a siégé au comité de planification de COBA 2009 (Conference of Ontario Boards and Agencies) en novembre dernier, conférence durant laquelle elle a animé un atelier. Elle participe présentement à la préparation de COBA 2010.

La présidente a également fait un exposé dans le cadre de deux cours sur la rédaction de décisions au début de 2010, et elle a coprésidé un programme avancé en droit administratif à l'automne de 2009.

Communication d'information de qualité aux parties et au public

Par suite de son initiative de communication en langage clair évoquée dans le rapport annuel de l'an dernier, le Tribunal a publié des feuillets d'information et des formulaires nouveaux ou révisés destinés à faciliter la participation des parties au processus d'appel (par exemple, un feuillet d'information sur la suspension administrative du permis de conduire, une demande de prolongation des délais ou un avis de motion). Ces documents,

rédigés de manière claire et simple, sont affichés sur le site Web du Tribunal et disponibles en format imprimé.

Utilisation efficiente des ressources

Le Tribunal a continué d'adopter des solutions en matière de gestion et de technologie de l'information propices à une utilisation plus efficiente de ses ressources. Il a veillé à afficher en temps utile, sur son site Web accessible au public, de la documentation relative à l'élargissement de son mandat en 2009-2010, qui inclura désormais deux lois nouvellement proclamées en vigueur, à savoir la *Loi de 2008 concernant les prêts sur salaire* et la *Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles*. Il a par ailleurs amélioré son système de gestion des cas, de manière à pouvoir mieux rendre compte de ses activités.

En 2009-2010, le Tribunal a aussi continué d'étudier les options envisageables pour l'hébergement de ses bureaux, sachant que son bail actuel expire en novembre 2012.

Résumé statistique

Les statistiques clés pour les trois derniers exercices sont les suivantes :

	2009-2010	2008-2009	2007-2008
Nombre d'appels reçus	622	669	668
Nombre de conférences préparatoires prévues	481	471	370
Nombre de conférences préparatoires tenues	322	340	279
Nombre de jours d'audience prévus	1 538	1 545	1 351
Nombre réel de jours d'audience	507	506	499
Nombre de décisions ou d'ordonnances rendues	705	730	547
Durée moyenne des audiences (en jours) *	1,40	1,12	1,12
Délai moyen avant la publication d'une décision (en jours)	15,16	16,42	23,5

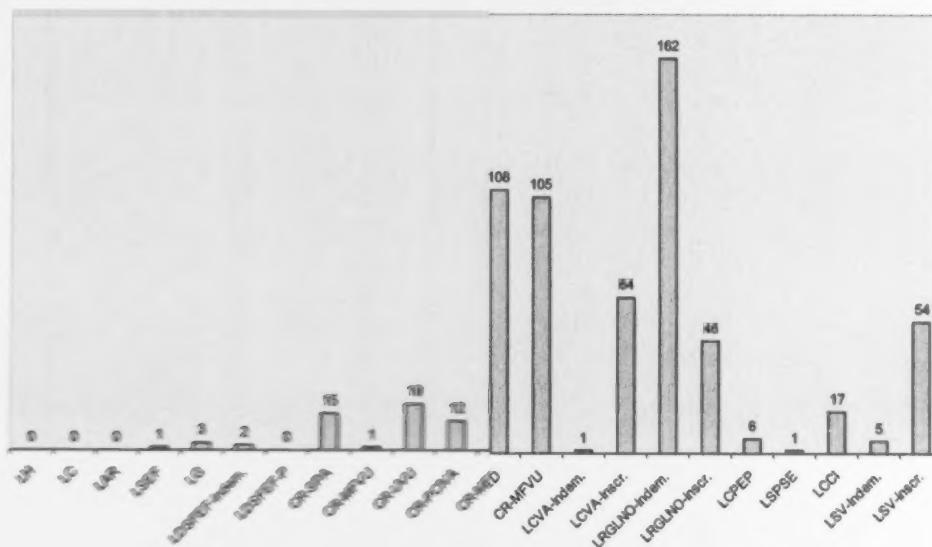
* Compte tenu de l'adoption d'une nouvelle méthode de comptabilisation, les chiffres relatifs aux exercices antérieurs ont été recalculés.

La ventilation des appels traités selon la loi applicable est la suivante :

	2009-2010	2008-2009	2007-2008
<i>Loi sur les huissiers</i>	0	2	2
<i>Loi sur les cimetières (révisée)</i>	0	1	1
<i>Loi sur les agences de recouvrement</i>	0	1	0
<i>Loi sur les services à l'enfance et à la famille</i>	1	0	2
<i>Loi sur les garderies</i>	3	2	4
<i>Loi sur les directeurs de services funéraires et les établissements funéraires</i>			
• Indemnisation (Indem.)	2	4	3
• Permis (P)	0	1	0
<i>Code de la route</i>			
• Suspension de permis administrative (SPA)	15	33	21
• Mise en fourrière d'un véhicule utilitaire et suspension de son certificat d'immatriculation (MFVU)	1	0	2
• Certificat d'immatriculation d'utilisateur de véhicule utilitaire (UVU)	19	31	17
• Permis de centre d'inspection des véhicules automobiles (PCIVA)	12	25	11
• Examen médical (MED)	108	137	123
• Mise en fourrière d'un véhicule automobile (MFVA)	105	77	85
<i>Loi sur le commerce de véhicules automobiles, Loi de 2002 sur le commerce de véhicules automobiles</i>			
• Indemnisation (Indem.)	1	1	3
• Inscription (Inscr.)	64	64	120
<i>Loi sur le Régime de garanties des logements neufs de l'Ontario</i>			
• Indemnisation (Indem.)	162	159	147
• Inscription (Inscr.)	46	56	61
<i>Loi de 2005 sur les collèges privés d'enseignement professionnel</i>	6	4	4
<i>Loi de 2005 sur les services privés de sécurité et d'enquête</i>	1	1	-
<i>Loi de 2002 sur le courtage commercial et immobilier</i>	17	21	19
<i>Loi de 2002 sur le secteur du voyage</i>			
• Indemnisation (Indem.)	5	7	1
• Inscription (Inscr.)	54	42	42
Tribunal d'appel en matière de permis			14
Rapport annuel 2009-2010			

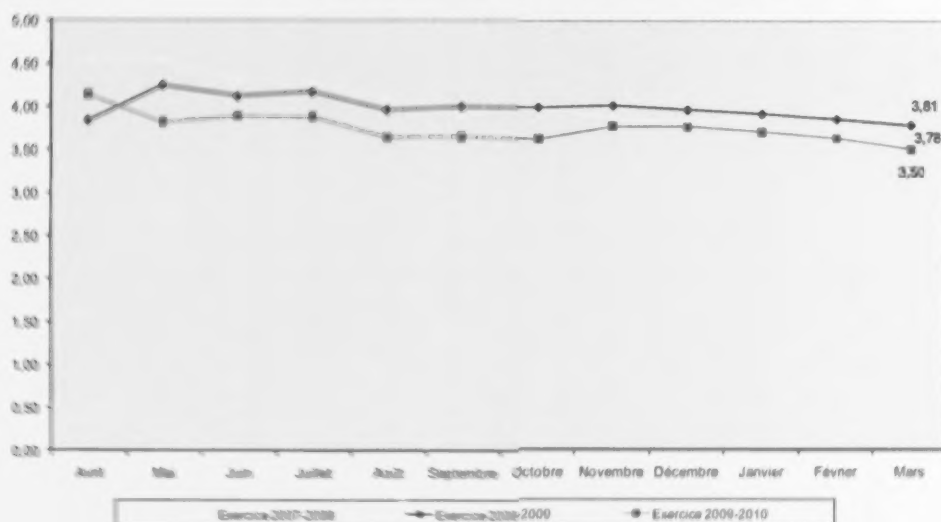
Graphique 1 : Nombre total d'appels traités, selon la loi applicable (2009-2010)

Ventilation au 31 mars 2010 des 622 appels dont le Tribunal d'appel en matière de permis a été saisi en 2009-2010, selon les lois applicables et la nature de l'appel



Graphique 2 : Délai de règlement moyen, par mois (2009-2010)

Délai de règlement moyen au 31 mars 2010 des appels dont le Tribunal d'appel en matière de permis a été saisi en 2009-2010, par mois et par comparaison aux exercices 2008-2009 et 2007-2008



RÉSULTATS FINANCIERS EN 2009-2010

En 2009-2010, le Tribunal a pris une série de mesures visant la gestion de ses dépenses, afin de réduire ses charges de fonctionnement de plus de 10 % durant l'exercice, de sorte à les ramener à 1,47 million de dollars pour l'exercice, alors qu'elles étaient de 1,66 million de dollars en 2008-2009. À titre d'exemple, le Tribunal a commencé à utiliser les services de téléconférence du gouvernement pour tenir des audiences par voie électronique, de même que pour offrir des activités de formation ciblées à ses membres qui résident aux quatre coins de la province : il a ainsi pu nettement réduire ses frais de déplacement et autres dépenses connexes.

Le Tribunal a également limité ses coûts d'impression en suivant les consignes d'action écologique du gouvernement et en s'en remettant aux Services communs de l'Ontario pour les services d'impression et de conception graphique dont il a besoin. Tout un éventail de dépenses discrétionnaires ont par ailleurs été remises en question et minimisées le plus possible.

Grâce à ces économies de base, le Tribunal est dorénavant bien placé pour gérer les pressions et les risques d'ordre financier auxquels il pourrait être confronté à l'avenir et pour s'assurer de disposer des ressources nécessaires à la mise en place de sa nouvelle structure administrative, prévue pour l'été 2010.

Information financière 2008-2009

Catégories de dépenses	Crédits législatifs	Dépenses réelles
Traitements et salaires	493 500	834 877
Avantages sociaux	97 700	113 082
Transports et communications	94 200	107 318
Services	1 576 200	945 038
Fournitures et matériel	35 900	45 652
Total partiel :	2 297 500	2 045 968
Moins : Recouvrements*	(437 300)	(385 942)
Plus : Crédits approuvés par le Conseil du Trésor**	(75 000)	
TOTAL	1 785 200	1 660 026

Recettes en vertu de la *Loi de 1999 sur le Tribunal d'appel en matière de permis* 65 535

* Le Tribunal entend des appels interjetés aux termes de différentes lois ontariennes. Il touche 765 \$ par jour d'audience à l'issue du règlement d'un appel, soit du ministère, soit de l'industrie autonome en cause, et ce, afin de couvrir ses coûts de fonctionnement liés aux audiences.

** Crédits approuvés en cours d'exercice par le Conseil du Trésor.

2009-2010

Catégories de dépenses	Crédits législatifs	Dépenses réelles
Traitements et salaires	773 500	793 013
Avantages sociaux	117 700	101 943
Transports et communications	94 200	94 216
Services	1 276 200	855 989
Fournitures et matériel	35 900	10 788
Total partiel :	2 297 500	1 855 949
Moins : Recouvrements*	-437 300	-386 743
Plus : Crédits approuvés par le Conseil du Trésor**	-259 400	
TOTAL	1 600 800	1 469 206

Recettes en vertu de la *Loi de 1999 sur le Tribunal d'appel en matière de permis* 60 370

* Le Tribunal entend des appels interjetés aux termes de différentes lois ontariennes. Il touche 765 \$ par jour d'audience à l'issue du règlement d'un appel, soit du ministère, soit de l'industrie autonome en cause, et ce, afin de couvrir ses coûts de fonctionnement liés aux audiences.

** Crédits approuvés en cours d'exercice par le Conseil du Trésor.

Pour nous joindre :

Tribunal d'appel en matière de permis
12^e étage
1, avenue St. Clair Ouest
Toronto (Ontario)
M4V 1K6

Téléphone : 416 314-4260 ou 1 800 255-2214

Télécopieur : 416 314-4270 ou 1 800 720-5292

Site Web : www.lat.gov.on.ca

ISSN 1499-0725

ISBN 978-1-4435-3341-6 (Print/Imprimé), éd. 2009-2010 ed.)

ISSN 1499-0741 (En ligne)

ISBN 978-1-4435-3343-0 (PDF, éd. 2009-2010 ed.)